مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت

بيت الزكاة – حالة عملية

د. فاطمة الدويسإن* و آخرون**

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي و التدريب- الكويت

Abstract (e-government)
It is the era of information, communication and technology. The whole world is full aware of desperate need to move toward sophistication. It becomes a must. A very flourishing example is E – Government.
Based on that need, Kuwait Council of Ministers issued Act/nr. 759 establishing the National Committee for applying sophisticated technology into public sector (chaired by the Prime Minister).
As long as the matter is very important, the study tried to present the Kuwaiti experience in dealing with this project. With an emphasis on a real case from the public sector that proceed few steps toward entering the portal of Kuwait e-government.
It is an effort to identify and evaluate an experience, through discussing the following elements:
- Bases to move from manual to technological work.
- Factors for successful e-government. To enhance positives and eliminate negatives.
- Role of state, private, civil, and co-operative sectors. Or it is a state responsibility.
- Phases should be followed to get the job done (e-government project design)

Applying previous elements on a public organization (Zakat House). With reviewing supporting factors and obstacles facing the project.

*أستاذ مساعد - رئيس مجلس قسم الإدارة و السكرتارية- كلية الدراسات التجارية- الهيئة العامة للتعليم التطبيقي و التدريب. الكويت. مايل: nldashsb@yahoo.com
** الدكتور عثمان يوسف الحجي و الدكتور نوري بشير مبارك.

مقدمة:

دخل العالم بأسره مرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، كما بدأت دول العالم تعي أهمية التحول في معاملاتها ومعلوماتها الرسمية من الوسائل التقليدية إلى أجهزة وأنظمه الحاسب الآلي وإنشاء ما تعارف على تسميته بالحكومة الإلكترونية. من هذا المنطلق أصدر مجلس الوزراء في دولة الكويت القرار رقم (759) بشأن تشكيل اللجنة الوطنية العليا المكلفة بإدخال استخدام التكنولوجيا المتطورة في الأعمال الحكومية برئاسة سمو رئيس مجلس الوزراء تأكيدا على أهمية المشروع وحساسيته.

أهداف الدراسة وفرضياتها: سعت الدراسة للإجابة على مجموعة من الأسئلة تحقيقا للأهداف التالية:

- ما هي الأسس التي ينبني عليها التحول من العمل اليدوي إلى العمل التقني ؟ وذلك بغرض التعرف على أسس التحول من انجاز العمل بالطرق التقليدية إلى انجاز العمل بالطرق التقنية.
- ما هي عوامل نجاح مشروع الحكومة الالكترونية؟ وذلك لتعزيز الجوانب الايجابية والحد من العوامل السلبية التي تعيق مسيرة العمل.
- هل هناك أدوار لقطاعات الدولة (العام، الخاص، المدني، التعاوني) أم أن المشروع يقتصر على الدور الحكومي؟ فهذه محاولة لإبراز أدوار قطاعات الدولة في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية.
- ما هي المراحل التي يفترض المرور بها لإنجاح المشروع؟ ذلك بهدف تحديد الأطر النظرية والفنية لمراحل تصميم مشروع الحكومة الالكترونية.
- استعراض التطبيق العملي على إحدى المؤسسات العامة، وبيان العناصر الداعمة والمعوقات في انجاز المشروع و ذلك بغرض إمكانية نقل التجربة لمؤسسات أخرى لتعميم الفائدة التطبيقية.

منهج الدراسة: بالنسبة للإطار النظري فقد اعتمد على الأسلوب المكتبي مستندا إلى مجموعة من الأدبيات العربية والأجنبية الرصينة. كما كان للتجربة الميدانية والمشاهدة المباشرة والخبرة الفنية للباحثين دورا في انجاز الدراسة. أما بالنسبة للإطار العملي فقد اعتمد على المتابعة المباشرة والمقارنة الفعلية التطبيقية بين الإطار النظري وتنفيذ المشروع على أرض الواقع. إلى

جانب دور الباحثين الفعلي في تنفيذ إستراتيجية بيت الزكاة بصفة خاصة والمشروع بصفة عامة.

المحور الأول: وقفة مع الإدارة و الحكومة الإلكترونية

قبل الولوج في الموضوع محل البحث، نتوقف مع مفهوم يحتاج إلى شيء من الإيضاح وهو الإدارة الإلكترونية. وذلك يعود لأهمية فك التشابك بين هذا المفهوم وموضوع الدراسة.

أولا: الإدارة الإلكترونية (المفهوم والتعريف والسمات الأساسية) :

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية: **يمكن إعطاء التعريف التالية للإدارة الإلكترونية:**

- يقصد بالإدارة الإلكترونية القيام بإجراء جميع المعاملات الحكومية المتعلقة بالمراجعين من خلال الاتصال الإلكتروني.

- أو هي بمثابة حالة تغيير في المعالجة المتكاملة لأوعية المعلومات من الأساليب التقليدية إلى أساليب رقمية متقدمة، والتي تتيح القيام بتنفيذ الأعمال والمهام إلكترونياً و اتصالياً بطريقة تفاعلية بين القائمين ومنظومات المعلومات المتكاملة داخل المنظمة أو خارجها من خلال أنظمة اتصالية .

- أو هي عبارة عن محصلة من الأنظمة المعلوماتية والاتصالية والإلكترونية المدمجة، داخل دائرة مقننة لتنفيذ أعمال أو أنشطة تخص كافة الأعمال الإدارية والمكتبية في المنظمات المعاصرة .

2- سمات الإدارة الإلكترونية : تتسم الإدارة الإلكترونية بما يلي:

- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة .
- عدم وجود وثائق ورقية إنما هي وثائق إلكترونية .
- التفاعل الجمعي أو المتوازي .
- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً .

ثانيا:مفهوم الحكومة الإلكترونية :

يتركز مفهوم الحكومة الالكترونية حول تقديم كافة الخدمات والمعاملات الحكومية عبر وسائط إلكترونية سواء كانت عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) أو غيرها.

1- تعريفات الحكومة الإلكترونية: هي قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد أو مؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية ذا ا في إطار من الشفافية والوضوح (سامي عطا الله 2001 صـ 1) . كما يعرفها (حجازي، 2003 : صـ 45) أو هي " تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض، بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة " . أما (محمد المتولي، 2000 صـ 2) فيقول: هي تقديم الخدمات الحكومية وإدارا ا عبر شبكات المعلومات الدولية (الإنترنت) وغيره من الوسائط الإلكترونية الأخرى. كما يعرف (عبد الله السبيل، 2000، صـ 5) الحكومة الإلكترونية بأ ا الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة ومنها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها في المنظمة والجهاز المركزي مع فروعه، لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج هذه الأجهزة وإنجاز أعمالها وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفاعلية وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن .

2- مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية : من مزايا الحكومة الإلكترونية ما يلي:

1- تساعد على سرعة الاستجابة لطلبات المنتفعين والعملاء إذا ما قورنت بالمعاملات الورقية الأخرى التي تستغرق وقتاً أطول .

2- تمكن العملاء من التسوق والتعرف على الخدمات الحكومية المقدمة طوال 24 ساعة يومياً على مدار العام فلا مجال للإجازات والعطلات .

3- تساعد الأفراد ومؤسسات الأعمال على التعرف على العديد من الخدمات الإلكترونية المتنوعة واختيار أنسبها في أقل وقت ممكن .

4- تمكن المؤسسات الحكومية من الاتصال بالمواقع المختلفة للحصول على التوريدات اللازمة بأنسب وأفضل العروض .

5- تساعد الحكومة الإلكترونية على توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال نظام تبادل المعلومات بدقة وبطريقة علمية تحقق القدرة على الرقابة والضبط المحاسبي .

6- تغيير صورة المنظمات الحكومية من الصور التقليدية التي تعتمد على استخدام عدد كبير من العمال وإنشاء مباني فخمة واستخدام هياكل تنظيمية معقدة إلى الصورة الإلكترونية التي تحتاج إلى عمالة قليلة دون تقيد بوجود مواقع جغرافية أو مباني كبيرة .

7- تساعد على تحقيق مبدأ اللامركزية.

9- الترويج للمشروعات الاستثمارية التنموية .

3- متطلبات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية: يتطلب تطبيق مشروع الحومة الإلكترونية ما يلي:

1- إنشاء الحاسب الآلي : من الصعوبة بمكان تصور حكومة إلكترونية دون توفر الحواسيب الآلية في الوقت الراهن، وقد يفهم إن المقصود فقط هو الحاسب الآلي بصورته المتعارف عليها إلا إن متطلبات الحكومة الإلكترونية تتجاوز الحاسب الآلي نفسه كما يراها (حجازي 2003) لتشمل عنصرين رئيسيين وهما :

شبكات الحاسب الآلي وما تحتويه من محطات عمل والبرمجيات والشبكات المحلية والشبكات الواسعة النطاق .

2- انتشار الإنترنت: زيادة استخدام الإنترنت من إحدى الركائز الأساسية التي نقوم عليها الحكومة الإلكترونية . إن زيادة انتشار استخدام الإنترنت يولد نطاقاً فاعلاً لتأسيس اتصال بين مستخدمي الإنترنت سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية أو الخاصة على حد سواء أو الاثنين معا مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية، وتكون البنية التحتية (شبكة الاتصالات) بمثابة الوسيلة الممكنة لربط مختلف القطاعات .

3- تعزيز البنية التحتية المتعلقة بتقنية المعلومات والاتصالات: وهذا بدورة يتطلب إعادة النظر في البنية التحتية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لتحديثها كي تستجيب للتغيير المنشود، مع إعادة النظر في شكل ومضمون إجراءات العمل الحكومية.

4- المتطلبات التشريعية : والتي تكفل تحديد **الآ**تي:

- المبادئ الأمنية كما تم تعريفها من قبل الحكومة .
- الأدوار والواجبات ضمن الهياكل الأمنية .

- واجبات المستخدمين .

5- تعاون القطاعات المختلفة: ويقصد بذلك التعاون بين كل من القطاع الحكومي والخاص ومؤسسات المجتمع المدني فلكل واجبه ودوره في تلك العملية.

6- الدعم السياسي: ويقصد بذلك التفهم والإسناد من القيادة السياسية في الدولة لضمان تسهيل عمل المشروع وإزالة المعوقات التي ستواجه المشروع.

7- تأهيل الكوادر البشرية وتعزيز المتطلبات التنظيمية.

4- مراحل تصميم مشروع الحكومة الإلكترونية :

المرحلة الأولى : مرحلة عرض المعلومات عن طريق نشر المعلومات العامة على موقع إلكتروني ووضع النماذج القابلة للطباعة (نماذج طلب الحصول على الخدمة) و تسمى أيضا مرحلة النشر الإلكتروني.

المرحلة الثانية : وفي هذه المرحلة يتم تنفيذ المعاملات جزئياً أو كلياً عن طريق الاستفادة أو تبادل المعلومات أو التحاور وملء الاستمارات ما بين طالب الخدمة وموقع مجهز للخدمة على الشبكة من خلال نظام الاتصالات المتبادلة.

المرحلة الثالثة : وفي هذه المرحلة يتم تبادل المنفعة بين الجهات الحكومية مع عملائها من حيث الحصول على البيانات والمعلومات من العميل وتخزينها للرجوع إليها بكل سهولة ويسر.

المرحلة الرابعة : ويتم فيها الإجراء الكامل للمعاملات على الإنترنت ودون الحاجة لانتقال المواطن إلى مراكز أداء الخدمة.

5- خطوات تنفيذ المشروع:

- تعريف الخدمات الحالية ومن يقوم بها .
- وصف كل خدمة من الخدمات الحالية بالتفصيل .
- تحديد علاقة تداخل الإجراءات بين الوزارات أو المؤسسات المختلفة بالتفصيل .
- إعادة تصميم (هندسة) الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع مضمون الخدمة الجديدة .
- نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الإنترنت في الأماكن المخصصة للإجراء

6- خطوات ومراحل تصميم مشروع الحكومة الالكترونية.

من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات المتعلقة بمشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية ومنها دراسة كوهين واماك (Cohen and Eimike) ودراسة عطا الله (Attalah) ومشروع الدراسة المقدم من قبل شركة مايكروسوفت إلى مؤتمر القادة الحكوميين المنعقد في ولاية سياتل في أمريكا في 4 أبريل عام 2000 م بشأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يمكن القول إن من أكثر الدراسات عمقا وشمولا في مجال تحديد الخطوات الأساسية نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية هي دراسة كوهين واماك، وقد بينت هذه الدراسة إن (6) مواقع فقط من بين (50) موقع هي التي قدمت مفهوما حقيقيا لإدارة الأعمال الحكومية على الإنترنت، وأشارت إلى أهم الخطوات المتعلقة باستخدام الإنترنت في تقديم الخدمات الإلكترونية والتي يمكن إيجازها بما يلي :

1. **إنشاء إستراتيجية الويب:** يعتبر تطوير إستراتيجية الويب واحدا من أهم عوامل تطوير التطبيقات التكنولوجية الناجحة، ويفترض في هذه الإستراتيجية إن تكون شاملة وبسيطة ومتضمنة لدراسة وتحليل المشكلة والغرض وتحديد الأولويات الواضحة، وتحديد القائمين على العمل أو أصحاب الأدوار الرئيسية والتحليل التنظيمي المبدئي .
2. تعريف ووصف وتحليل الخطوات التشغيلية لتسليم الخدمات المعتمدة على الويب.

عندما يتخذ القرار باستخدام الويب في تقديم الخدمات التي يتم إنجازها حاليا بحضور الشخص إلى مركز الخدمة أو بالهاتف أو عن طريق البريد تكون الخطوة الأولى هي تطوير وصفا كاملا ومن ثم تحليلا للطرق التي يتم بموجبها إنجاز الخدمة حاليا، وذلك عن طريق إجراء المقابلات مع الأشخاص المعنيين بتقديم الخدمة و إجراء المخططات الانسيابية لخطوات العمل بهدف تقليص الجهد والكلفة والوقت في إنجازها بعدها يتم تحديد أهداف تسليم الخدمة على الويب .

3. قارن مؤسستك أو خدمتك مع الخدمات المماثلة في مؤسسات أو دول أخرى (القياس المقارن) .
4. تطوير مشروع تجريبي لاختبار استخدام الويب في واحد من عناصر الخدمة. بإمكان الحكومة القيام بتجربة لاختبار تقديم عناصر من الخدمة أو الخدمة بكاملها في موقع جغرافي محدد لضمان تكامل إجراءات تقديم الخدمة .
5. تحليل نتائج المشروع التجريبي .

يمكن التأكد من إن نسخة الخدمة المعتمدة على الويب مناسبة وكفؤة من خلال توجيه الأسئلة التالية :

- مدى قناعة العميل بالخدمة الالكترونية ؟
- كيف يمكن مقارنتها مع النماذج الأخرى من الخدمة ؟
- ما هي كلفة الوحدة من الخدمة الالكترونية ؟
- كيف يمكن مقارنتها مع كلف الخدمة بالطرق الأخرى ؟
- هل يدرك أفراد المنظمة كيفية عمل الخدمات الالكترونية ؟
- ما هي التحسينات المطلوبة قبل تقديم الخدمة الالكترونية بصيغتها النهائية ؟

6. تطوير اختيارات التأسيس لتقديم الخدمة الالكترونية .

من المفترض أن يتولد عند تحليل المشروع التجريبي عددا من الاختيارات متمثلة في: شكل وتصميم الموقع أو سبل الوصول إلى مختلف قواعد البيانات أو البريد الالكتروني وكذلك اختبارات التحميل والطباعة وإشكال المواد المطبوعة ومختلف روابط الإنترنت وبرمجيات إدارة الموقع وحاسوب الخدمة كما يتم التركيز على أهمية التدريب المستمر.

7. إجراءات تحليل الكلفة والمنفعة للاختيارات .

قبل اتخاذ القرار بشأن الاختيار لابد من إجراء تحليل للكلفة والمنافع البديلة، كما يجب مقارنتها مع كلفة الخدمة بالطرق التقليدية. علما بأن كلفة الوحدة سوف تنخفض كلما ارتفع إدراك الأفراد و كانوا أكثر مهارة في استخدام الويب. كما يجب إن يتضمن التحليل أيضا عوامل أخرى تتعلق بالسرعة والدقة في تقديم الخدمات ورضا العميل المتزايد من حيث إتاحة سبل أكثر للوصول إلى قواعد بيانات المنظمة وهذا ما يجعل المنظمات أكثر انفتاحا وأكثر شفافية.

8. انتقاء أحد الاختيارات المطروحة .

بمجرد أن يكتمل التحليل يجب إن يتم الاختيار المناسب ومن ثم البدء فيه ويشمل هذا الاختيار تغييرات في تكنولوجيا الحاسب والسعة والبرمجيات وتصميم الرسوم ويفترض هنا قياس أداء نظام تقديم الخدمة باستمرار لإجراء التغييرات المطلوبة.

9. تطوير نظام لجمع البيانات المتعلقة بالأداء التشغيلي للخدمة وكلفتها ومنافعها:

مع الخدمة الالكترونية يصبح من الضروري تطوير آليات ومقياس الأداء لجمع البيانات وتحليلها دف قياس كلفة ومنافع الخدمة .

10. تحليل بيانات وكلفة و منافع الأداء .

من الأهمية استمرارية متابعة و تحليل أداء نظام الخدمة. لذا فإن على القائم بالتحليل إن يهيئ تحليلا دوريا على أن يقوم بتحديد فرص النجاح ومعوقات العمل.

11. إنجاز مراجعات دورية لتسليم الخدمة ومن ثم تعديل شكل وعمليات الموقع على الويب. حيث إن الهدف من نظام قياس الأداء هو إتاحة فرصة للإدارة لتحسين الأداء وضمان أن تلك التحسينات منبثقة من البيانات التي تم جمعها وتحليلها على أن يؤخذ بعين الاعتبار تواجد فنيين مع فريق المراجعة لموقع الويب لتوضيح التعديلات المطلوبة وخصوصا فيما يتعلق بتسليم الخدمة الإلكترونية.

المحور الثاني: بيت الزكاة و مشروع الحكومة الإلكترونية (الحالة العملية)

كان إقرار **مشروع تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية** في **بيت الزكاة** وذلك للتماشي مع مساعي الحكومة الكويتية الرامية إلى المساهمة في تطوير العمل في المؤسسات الحكومية بما يضمن تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل التواصل معهم من خلال تعدد قنوات تقديم الخدمات والمعلومات.

أولا:إستراتيجية بيت الزكاة نحو تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية: المكونات الإستراتيجية لبيت الزكاة والتي تنطلق من 2004 – 2008 وهي تعبر عن :

- الرؤية .

الريادة والتميز في خدمة فريضة الزكاة والعمل الخيري محليا وخارجيا .

- الرسالة .

تنمية موارد الزكاة والخيرات وإنفاقها في مصارفها الشرعية بأعلى مستوى من الكفاءة والتميز .

- الغايات الإستراتيجية .
  - تنمية موارد الزكاة والخيرات .
  - تطوير وتنويع خدمات وأوجه الإنفاق .
  - تطوير النشاط العلمي للزكاة .
  - رفع كفاءة الاداء المؤسسي وتطوير البناء التنظيمي للبيت .

واذا نظرنا إلى الغاية الرابعة وهي رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتطوير البناء التنظيمي للبيت نجدها تحتوي على خمسة برامج وهي :

- رفع مستوى الاداء المهني للعاملين في البيت خلال السنوات 2004 – 2008.
- تطوير وتحسين إجراءات العمل وفق معايير الجودة الإدارية خلال 2004 – 2008 .
- الإنشاء الجغرافي لمكاتب المحافظات والفروع الايرادية خلال 2004 – 2008.
- تطوير البناء التنظيمي للبيت خلال 2004 – 2008 .
- تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية لخدمات وأنشطة البيت خلال 2004 – 2008 .

لذلك نجد إن البرنامج الخامس ينص على تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية لخدمات وأنشطة البيت ويندرج تحت هذا البرنامج ثلاثة مشاريع وهي كالتالي :

- عرض وتسويق خدمات وأنشطة البيت عبر البوابة الالكترونية .
- استكمال إنشاء المنظومة الآلية لأعمال وأنشطة البيت .
- رفع كفاءة الأنظمة الآلية المطبقة وتطوير البنية التقنية ونظم إجراءات الصيانة الوقائية.

إن برنامج الحكومة الإلكترونية في بيت الزكاة يركز بالدرجة الأولى على ضرورة تحسين الخدمة و إعادة هندسة الإجراءات لتوفير الوقت وضمان تقديم مستوى عالي للخدمة بشكل معياري وتوفيرها على مدار الساعة وذلك باستخدام افضل واحدث التقنيات.

ولعل من أهم الأهداف التي يسعى برنامج الحكومة الإلكترونية في بيت الزكاة لتحقيقها هي:

- إعادة هندسة إجراءات العمل المتعلقة بالمعاملات اليومية مع سائر مؤسسات الدولة.
- تطوير وتحسين البنية التحتية التكنولوجية وذلك باستخدام احدث الاجهزة والبرمجيات .
- تدريب الموظفين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب ومهارات خدمة الجمهور.
- تطبيق متكامل لنظام الرد الالي على مكالمات المراجعين .
- ميكنة العمليات اليومية المتعلقة بالمعاملات الحكومية .

- تسويق موقع البوابة الالكترونية على شبكة الإنترنت .
- التوسع في خدمات البريد الالكتروني الخارجي مع وزارات ومؤسسات الدولة المحلية والخارجية .
- التدريب عن بعد لضمان التحسين المستمر وذلك باستخدام احدث التجهيزات التدريبية.
- توفير ضمان الحماية والسرية الكافية للبيانات والمعلومات الخاصة ا .

2- دوافع بيت الزكاة في سعيه لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية

- سرعة الاستجابة لتنفيذ طلبات العملاء سواء كانوا داخل أو خارج الكويت .
- تمكين العملاء من التعرف على خدمات بيت الزكاة.
- مساعدة الأفراد ومؤسسات الأعمال على التعرف على العديد من الخدمات الالكترونية التي يقدمها بيت الزكاة واختيار أنسبها في اقل وقت ممكن .
- تمكين بيت الزكاة من الاتصال في المواقع المختلفة للحصول على افضل التوريدات اللازمة بأنسب وأفضل العروض وذلك عن طريق الاشتراك في موقع teejary.com .
- سهولة اداء المدفوعات المترتبة على تبني بعض المشاريع التي يقدمها البيت بواسطة الدفع الالكتروني .

ثانيا: عوامل نجاح تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في بيت الزكاة

نجملها في مجموعتين من العوامل:

1- عوامل التحكم : وهي العوامل التي يجب توفرها للتأكد من نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي :

- تبني الإدارة العليا للمشروع من خلال البرنامج الاستراتيجي .
- اسناد مسئولية تنفيذ هذا المشروع إلى مركز نظم المعلومات .
- توفير بنية أساسية للمعلومات بأحدث التقنيات كي تتناسب مع متطلبات الحكومة الالكترونية .
- توفير مستوى مناسب من التعليم والتثقيف للموظفين
- توفر روح القيادة والرؤيا من قبل المسئولين في بيت الزكاة .
- ميكنة الأعمال الإدارية بشكل كبير مما ساعد على تكامل بيئة العمل التقنية .

- حصول البيت على شهادة ISO 9001 مما جعلها تحرص على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء .
- توفر اجهزة الحاسب الالي لكل موظف مع متطلبا ا .
- وجود الربط الالي مع 29 نظام آلي بين بيت الزكاة والفروع الايرادية والذي تقدر بـ (27) فرع .
- الربط الالي مع بعض الجهات الحكومية في دولة الكويت .
- الربط الآلي مع جمعيات النفع العام الكويتية لتبادل الخبرات والمعلومات .

2- **عوامل القياس :** وهي العوامل التي يمكن من خلالها قياس هذا النجاح أو التقدم وهذه العوامل هي :

- توفر مواقع على شبكة الإنترنت سوف تقوم بقياس هذا العامل.
- قياس عدد الزوار الذين يستخدمون الموقع للقيام بأعمال متعلقة بالحكومة الالكترونية مما يحدد سرعة وسهولة استخدام الموقع .
- إمكانية حصول المواطنين والمقيمين على المعلومات المطلوبة

ثالثا: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية في بيت الزكاة

من خلال الاستعراض السابق للمراحل العملية المطلوبة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية نشير هنا إلى أهم المراحل التي تم تطبيقها في بيت الزكاة وهي :

المرحلة الأولى: مرحلة (النشر الإلكتروني) وهي إتاحة الخدمات والمعلومات على الموقع الإلكتروني لبيت الزكاة وهو www.zakathouse .gov.kw . حيث يتم توفير المعلومات التعريفية عن بيت الزكاة وتجديدها، عرض قائمة بالأخبار والإعلان عن الخدمات والمشاريع والإجراءات. تزويد الموقع بمحرك بحث وصور متحركة وباتر إعلاني متحرك. كما تم إضافة (المركز العلمي للزكاة) حيث يتم فيه نشر جميع أوراق عمل مؤتمرات وندوات الزكاة.

يكون نظام الاتصال في هذه المرحلة ذو اتجاه واحد أي من المستخدم طالب الخدمة.

المرحلة الثانية: ويكون في هذه المرحلة تنفيذ المعاملات جزئيا أو كليا عن طريق الاستفسار أو تبادل المعلومات أو التحاور ما بين طالب الخدمة وموقع مجهز الخدمة على الشبكة ويكون الاتصال في هذه الحالة ذو اتجاهين، وبيت الزكاة في هذه المرحلة قام بتجهيز البنية الأساسية

من أجهزة وبرامج متطورة لكي تتماشى مع بيئة الويب web .لقد تم الانتهاء من المشروع التجريبي وهو :

- خدمة الهيئات الخارجية التي يتعامل معها بيت الزكاة مثل الهيئات الخارجية التي تكفل الأيتام وتبني المشاريع الخيرية في العالم الإسلامي حيث تم الانتهاء من تمكين الهيئات الخارجية من الاطلاع على الأيتام المسجلين والمعتمدين والمكفولين وإمكانية تعديل وتحديث البيانات والمعلومات الخاصة م . كما يجري حاليا إمكانية الاطلاع على الدفعات المالية المحولة لهذه الجهات وتأكيد استلامهم لها فعليا من البنك كما يتم حاليا تسجيل الأيتام وإيقاف اليتيم، تسجيل تقرير دوري، تعديل بيانات تقرير دوري وتضمنت صورة لليتيم وتحديثها .

إلى جانب توفير بريد الالكتروني لكل هيئة لتبادل المعلومات مع ادارة المشروع في بيت الزكاة .

- خدمة موظفي مشروع كافل اليتيم ويتم من خلالها ما يلي :

- تعريف الهيئة والعاملين في مجال رعاية الأيتام وتمكينهم من عملية الدخول على قاعدة البيانات واستخدام النظام .
- تدقيق سجل اليتيم الجديد وطلب تعديل بعض بياناته أو اعتماده .
- تدقيق سجل تقرير دوري وطلب تعديل بعض بياناته أو اعتماده .

- خدمة المتبرعين، وهذا النظام يمكن المتبرعين من الحصول على المعلومات التالية :

- الدخول على موقع خاص للمتبرعين.
- الاطلاع على كافة المشاريع المنفذة.
- الاطلاع على كافة الدفعات التي سأهم ا سواء كانت هذه الدفعات شهرية أو سنوية.
- الاطلاع على تقارير الايتام المكفولين.
- الاطلاع على تقارير المشاريع التي تبرع لها .
- التراسل مع إدارة المتبرعين .
- الاطلاع على أي مشاريع جديدة لبيت الزكاة .
- إمكانية التبرع المباشر online giving.
- الاطلاع على المشاريع الجاهزة للتسويق.

➢ خدمة تحصيل التبرعات عبر الإنترنت وهي إما فورا عبر بطاقات الدفع أو الائتمان أو عن طريق طلب مندوب التحصيل السريع .

رابعا: خطوات ومراحل الربط الآلي مع الجهات الحكومية .

1- **الأجهزة الحكومية:** حيث تم تحديد نوعية المعلومات ومدى الحاجة إليها، بناء عليه تم حصر تلك الأجهزة وكانت كالتالي:

أ- الهيئة العامة للمعلومات المدنية: وذلك للاطلاع على البيانات الأساسية للأسر المحتاجة التي تقوم بتقديم طلبات للمساعدة. البيانات المطلوبة : أسماء وعدد أفراد الأسرة . الوضع الاجتماعي لأفراد الأسرة (المتزوجون .... الخ) . عنوان السكن . الوضع المالي لأفراد الأسرة (راتب رب الاسرة والافراد العاملين) .

ب- وزارة العدل – إدارة التنفيذ. وذلك فيما يتعلق ببيانات المدين المهدد بدخول السجن لصور حكم قضائي ضده .

البيانات المطلوبة: شهادة من واقع الملف التنفيذي يوضح مبلغ المديونية وسببها والجهة الدائنة والمبلغ المتبقي من المديونية . صورة عن الحكم الصادر . عدد القضايا الصادرة ضده واسبا ا وتاريخها والجهات الدائنة ومبلغ كل منها .

ج- وزارة التجارة والصناعة. للتعرف على مدى وجود رخص تجارية فعالة لدى المتقدم بطلب المساعدة .

البيانات المطلوبة : الرخص التجارية المسجلة باسم طالب المساعدة وعددها و نشاط كل منها.

د- الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية : للحصول على المعلومات الخاصة بالوضع الوظيفي والمالي لأفراد الأسرة .

البيانات المطلوبة : الوضع الوظيفي لأفراد الأسرة . تاريخ ومبلغ الاستبدال للفرد المتقاعد من افراد الاسرة .

هـ - البنك المركزي (جميع البنوك): للحصول على البيانات المالية لأفراد الأسرة .

البيانات المطلوبة : كشف حساب لآخر ستة شهور . تاريخ ومبلغ القرض الممنوح لرب الاسرة والزوجة . عدد الودائع ومبالغها .

و- شبكة المعلومات الائتمانية: لمعرفة الجهات الدائنة ومبلغ المديونية وخصوصا للحالات التي تتقدم بطلب قرض حسن .

البيانات المطلوبة : معرفة الجهات الدائنة لطالب المساعدة ومبلغ المديونية واسبا ا وتاريخها.

- خطوات الربط الآلي مع الجهات الحكومية .

يتم التنسيق مع الجهات المعنية من خلال :

أ. مخاطبة الادارات / المكاتب .

ب. حصر الاحتياجات (تحديد الجهة المتوقع التنسيق معها) .

ج. عرض الاحتياجات على اعضاء الإدارة العليا لترتيب الأولويات.

د. البدء بالاتصال بالجهات بالتنسيق مع الادارات / المكاتب المعنية .

ه. تحديد موعد للزيارة الأولية أو المقابلة (في حال إمكانية وجود فرصة لتبادل المعلومات، يتم الانتقال على الخطوة التالية – مخاطبة رسمية لعقد اجتماع رسمي) .

و. التنسيق مع الجهة المعنية ببيت الزكاة (ادارة / مكتب) للاحاطة بالعلم والتنسيق بخصوص ترشيح من يرونه مناسبا والموعد المناسب للاجتماع ولتحضير البيانات .

ز. عقد اجتماعات بحضور المعنيين من الادارات / المكاتب (عرض الفكرة وتبادل المعلومات) .

ح. اعداد محاضر الاجتماع وتقارير العمل وإرسالها للمسئولين (عرض النتائج على مسئولي الجهة المعنية ببيت الزكاة – ادارة / مكتب ونسخة للمعنيين – اعضاء الإدارة العليا ومدير مركز نظم المعلومات ورؤساء الاقسام) .

ط. عقد اجتماعات داخلية مع المعنيين بالادارات / المكاتب لاطلاعهم على الإجراءات المتفق عليها .

ي. تزويد المعنيين بالادارات / المكاتب بأسماء وهواتف المعنيين بالجهات الحكومية .

ك. تتم المتابعة بعد ذلك من قبل المعنيين بالادارات / المكاتب

ل- في حال وجود أي عقبات ادارية يتم التنسيق مع السيد / نائب المدير العام للشئون المالية والادارية .

م- في حال وجود أي متطلبات فنية للتنسيق للربط الآلي مثل : معلومات من قاعدة البيانات، أجهزة ربط أو خطوط اتصال ...، يتم تحويل الطلب للإدارة أو القسم المعني سواء بمركز نظم المعلومات أو الجهات الأخرى (مخاطبة إدارة الشئون الإدارية لتوفير خطوط للربط لنقل

المعلومات ومخاطبة القسم المعني بمركز نظم المعلومات لمتابعة تنفيذ الخطوط الفنية للربط – الاجهزة والأنظمة).

2- الملاحظات:

أ- ضعف جاهزية بعض الجهات للتعامل مع عملية الربط بصفة عامة من حيث الأنظمة أو شبكات الاتصالات فيتم التعامل معها بواسطة الفاكس أو الهاتف .

ب- تحفظ بعض الجهات من حيث سرية المعلومات و البيانات .

ت- نجاح المشروع يعتمد على التنسيق اللاحق للادارات أو المكاتب المعنية بتنفيذ ما تم الاتفاق عليه مع الجهات من حيث التقيد بأرقام الهاتف أو الفاكس أو التحديث الدوري للبيانات بالتنسيق مع مركز نظم المعلومات.

خامسا: التحديات التي تواجه بيت الزكاة في بناء مشروع الحكومة الإلكترونية :

1- تحديات الوصول إلى الخدمة وإتاحتها للمستفيد النهائي من خدمات البيت.
2- تحديات جودة الخدمة المقدمة، هل تتناسب مع مستوى الطموح أم لا .
3- التحقق من الهوية عن بعد وما يتطلبه ذلك من إجراءات معقدة.
4- إيجاد طريقة آمنة للموقع الإلكتروني عن طريق البوابة الخاصة في بيت الزكاة .
5- عدم جاهزية أكثر الجهات الحكومية في الربط مع بعضها البعض ومع بيت الزكاة بشكل خاص .
6- اختلاف قواعد البيانات والبرامج والتطبيقات المشتركة بين القطاعات الحكومية .
7- توفير الكوادر البشرية المؤهلة .
8- لابد من تحديد مدير لمشروع الحكومة الإلكترونية لكل جهة حكومية، والتنسيق مع الجهاز المركزي للحكومة الإلكترونية .
9- عدم جاهزية أغلب الجهات الحكومية في التعامل مع بعضها البعض في مجال الحكومة الإلكترونية .

التوصيات:

1- إصدار التشريعات المناسبة والمتخصصة لتنظيم عمل الحكومة المشروع.

2- لا بد من أيجاد آلية مناسبة لتحليل البنية التحتية الحالية والمطلوبة لكل القطاعات الحكومية، وإيجاد بنية موحدة One Platform مناسبة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية .

3- لا بد من تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي ... الخ .

4- توحيد قواعد البيانات (Unified Database) والبرامج والتطبيقات المشتركة والمتشا ة بين القطاعات الحكومية .

5- عند التعاقد مع جهات خارجية، يجب إن يراعى التنسيق لضمان عدم تعارض التقنيات المستخدمة مع التقنيات الموجودة بالمؤسسات الحكومية (Legacy Systems)

6- إيجاد إجراءات تخاطب غير معقدة بين جميع الجهات المعنية بالمشروع .

7- لا بد من توافر الأساليب المناسبة لأمن المعلومات، وإجراءات لحماية الشبكة الحكومية من الاختراق.

8- إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية .

9- ميكنة أعمال الوزارات والهيئات الحكومية .

10- بناء القدرات والكوادر البشرية .

11- إعادة بناء الهياكل التنظيمية لبعض المؤسسات بما يضمن وجود إدارات بعينها متخصصة في هذه الـ الات، وبما يعزز الخطط الحكومية في هذا الاتجاه .

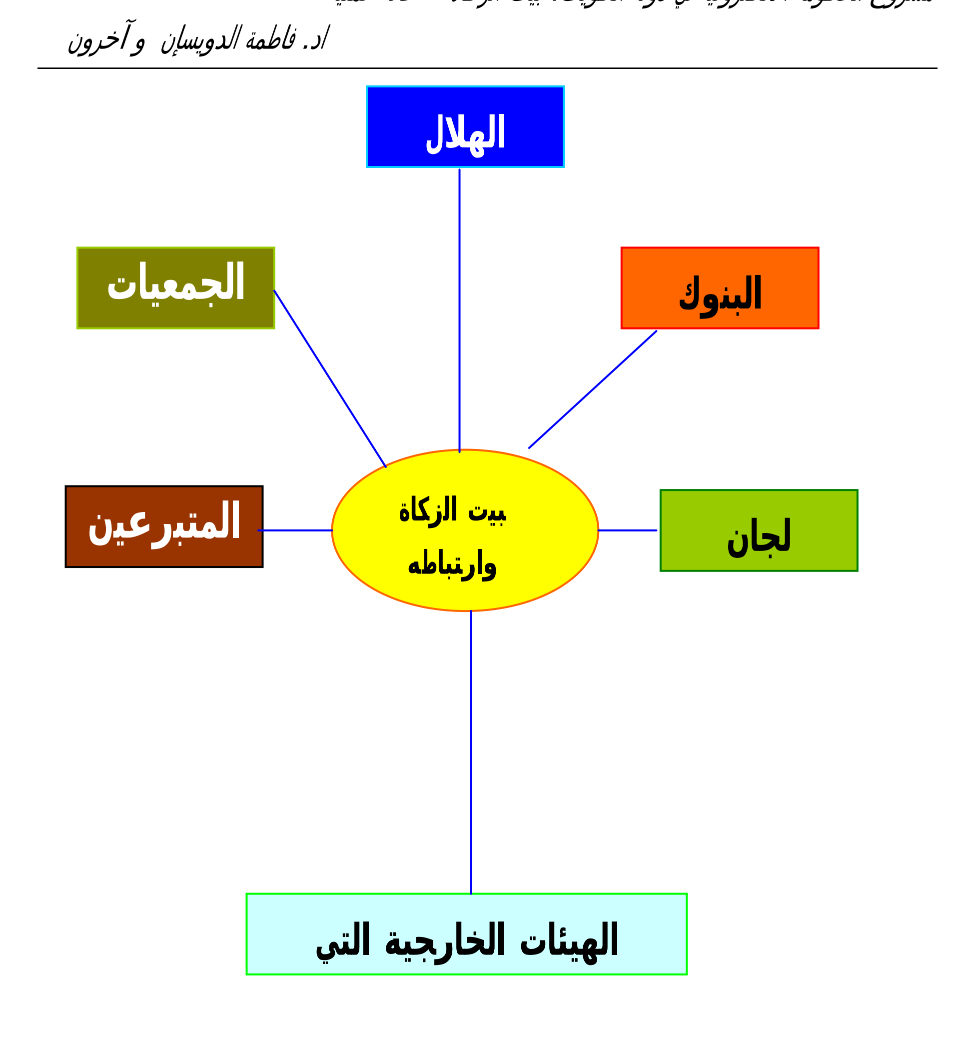
12- ضرورة قيام الحكومة بوضع إستراتيجية شاملة وواضحة تحدد ما تريد إن تكون عليه في مجال تقديم الخدمة الإلكترونية، وكذلك تحديد الخطط والبرامج والسياسات التي تساعد في تطوير وتنفيذ تلك الخدمة إلكترونيا .

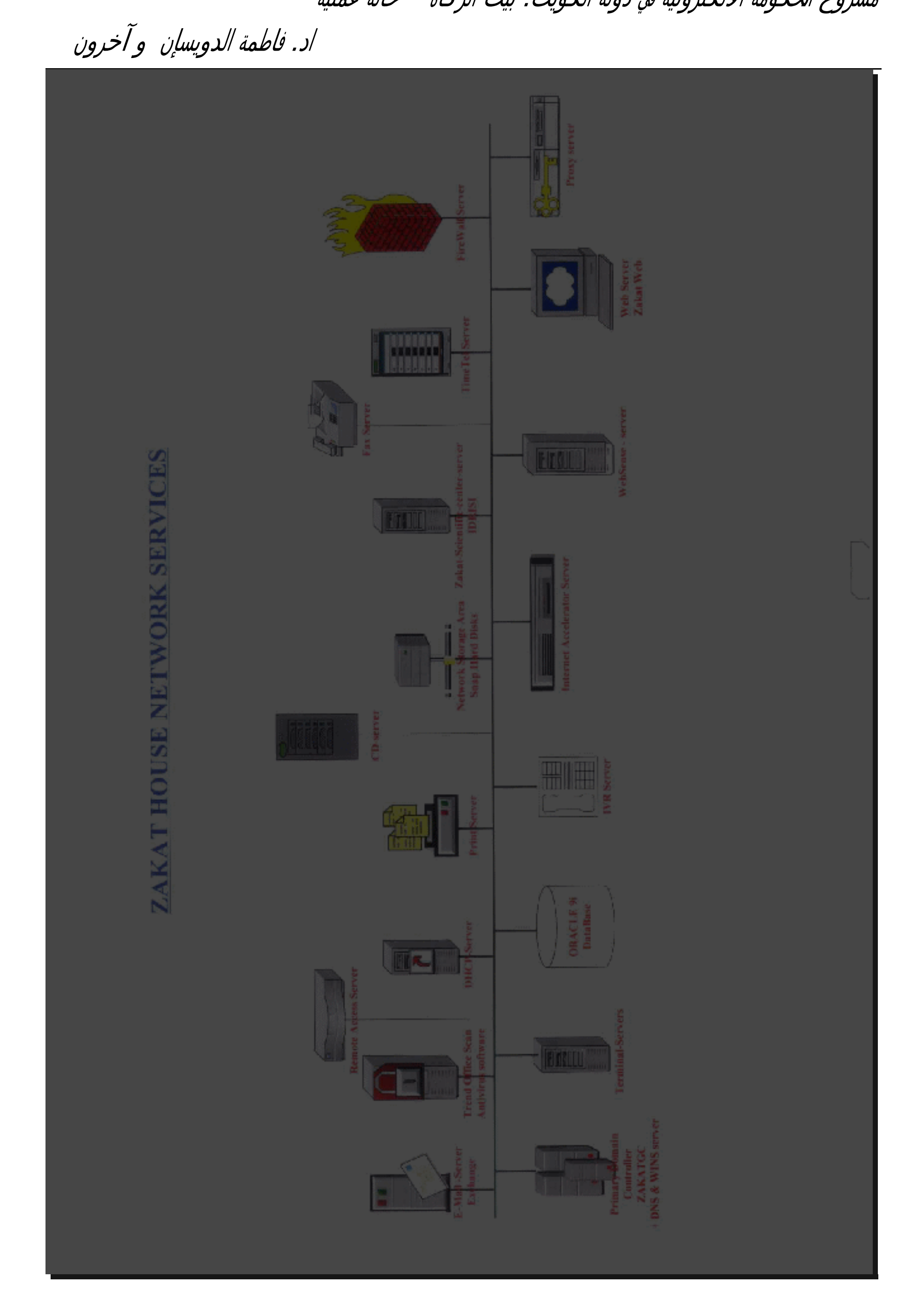
13- تطوير محتويات ومعلومات الموقع الحالي وإعداد أدلة موحدة للنشر .

14- ضرورة إنشاء مؤسسة مستقلة للحكومة الإلكترونية تكون لها السلطة على إدارة ومتابعة أوجه الربط مع جميع الجهات الحكومية بدولة الكويت .

15- على الحكومة إن تبدأ بمشاريع صغيرة غير معقدة قبل تعميم بقية المشاريع على كافة القطاعات في الدولة .

16- لا بد من تفعيل دور القطاع الخاص في عملية التحول مما يخفف العبء عن كاهل الحكومة .


الهلال
الجمعيات
البنوك
المتبرعين
بيت الزكاة وارتباطه
لجان
الهيئات الخارجية التي


ZAKAT HOUSE NETWORK SERVICES

قائمة المراجع العربية :

1. عطا الله، سامي : الحكومة الإلكترونية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – ترجمة هدى يعقوب – من مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في دولة الكويت –ط2001 .
2. محمد المتولي : إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الدليل الإلكتروني للقانون العربي.
3. السبيل عبد الله : التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية – مدير عام التطوير الإداري، وزارة الشئون البلدية والقروية، المملكة العربية السعودية 2003 .
4. درويش، أيمن سيد : المرجع الكامل لخدمات الإنترنت، دار شعاع للنشر والعلوم، سوريا، ط 1998 .
5. رضوان، رأفت : عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية – ط 1999 .
6. الريامي، محمود : متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها، بحث مقدم لدورة الحكومة الإلكترونية في مسقط – عمان 2003 .
7. التصاميم الأساسية وخطة العمل، الحكومة الإلكترونية في الأردن، 2001.
8. ناصف , أحمد : المدخل إلى الحكومة الإلكترونية – استشاري التدريب والتنمية المعلوماتية – برنامج تدريب – الكويت 2006
9. خشبة , محمد , والعجمي بخيته : دور التدريب المعلوماتي في بناء الحكومة الإلكترونية – خبرات عالمية لدعم التجربة الكويتية – بحث مقدم للمؤتمر العاشر لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي – الكويت 2001 .
10. عرب، يونس : الحكومة الإلكترونية – الإطار العام – مجموعة عرب للقانون – المركز العربي للملكية الفكرية وتسوية المنازعات .
11. الخطة الإستراتيجية لبيت الزكاة (2004-2008).

قائمة المراجع الأجنبية:

1. Cohen, Steven and William Eimick, the use of the Internet in Government service Delivery, Electronic, Government Series. Feb2001 , the Price Water house Coopers Endowment of the Business of Government.

2. http://www.endowment.pweglobal.co

3. Hassan M. Makady : Strategic Planning for E-Government, Consultation and Training, Government Projects Manager, Ministry of Communication and Information Egypt 2003.

4. http//:www.arablaw.org/e-government2htm.